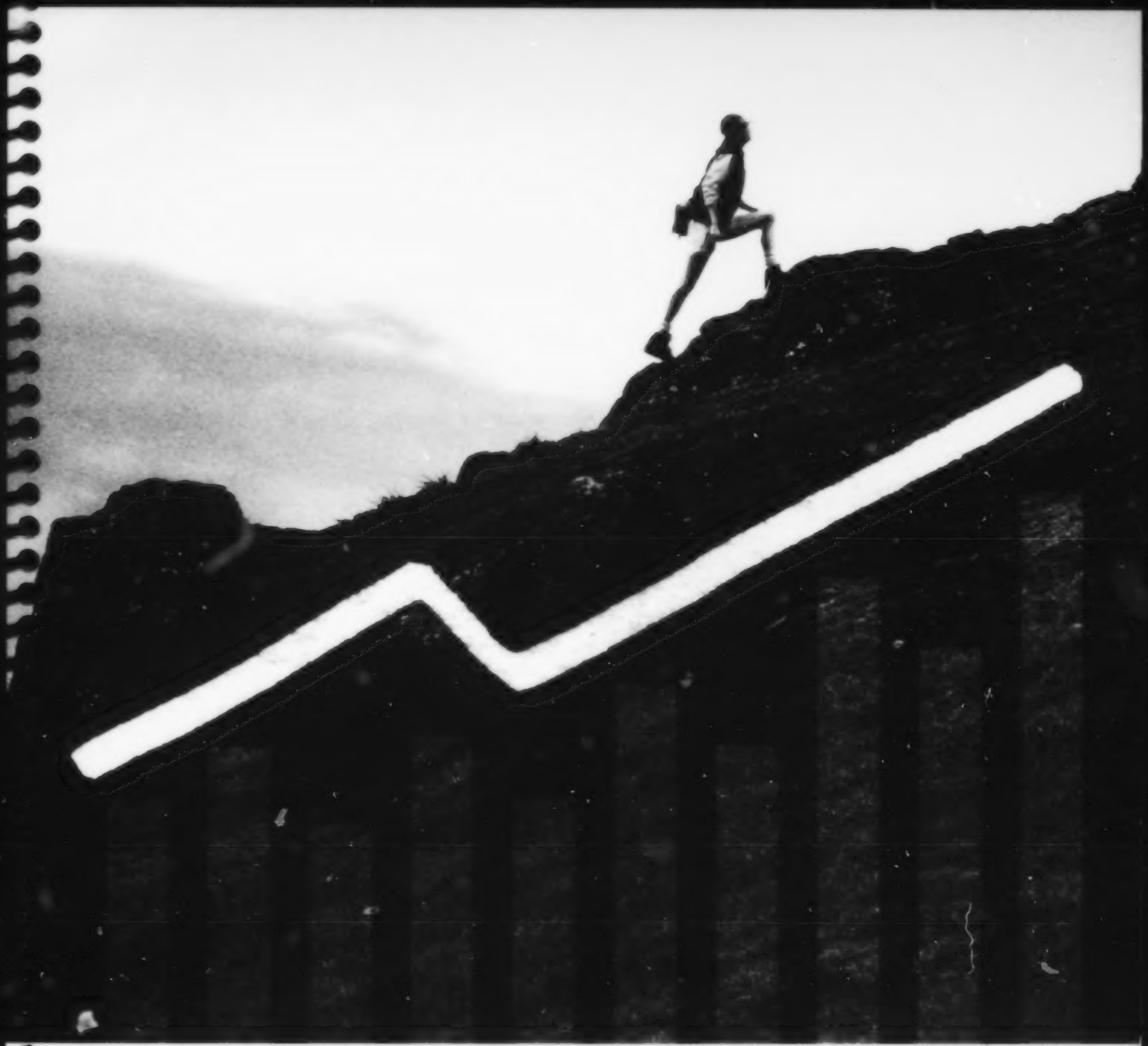
Régie des rentes du Québec



Québec

Convention de performance

et d'imputabilité 2005

106-00736/

Régie des rentes
Québec

Convention de performance

et d'imputabilité 2005

Dépôt légal — 2e trimestre 2005

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-44468-X

Table des matières

Préambule 5

Introduction 7

Présentation de la Régie des rentes du Québec 9

Mission 9

Orientations stratégiques. 10

Produits et services 11

Cadre de gestion 12

Allocation des ressources 12

Cotisants et bénéficiaires (clients) 13

Fournisseurs et partenaires 13

Rapports avec les citoyens **14**

Partage des responsabilités **16**

Responsabilités de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale 16

Responsabilités du conseil d'administration de la Régie 16

Responsabilités du président-directeur général de la Régie 17

Mécanismes de suivi et de reddition de comptes. **18**

Suivi interne. 18

Suivi et reddition de comptes à la ministre responsable 18

Indicateurs de performance **19**

Indicateurs de délai de réponse 19

Indicateurs de qualité. 19

Indicateurs de coûts 19

Autre indicateur. 19

Entrée en vigueur et révision de la Convention de performance et d'imputabilité **20**

Annexe A Description des indicateurs **23**

Indicateurs de délai de réponse 23

Indicateurs de qualité. 26

Indicateurs de coûts 27

Autre indicateur. 27

Annexe B Entente de gestion concernant la Régie des rentes du Québec . . . **28**

Préambule

La *Loi sur l'administration publique* témoigne de la priorité accordée à la qualité des services aux citoyennes et citoyens. Ainsi, l'administration gouvernementale instaure un cadre de gestion axé sur les résultats et sur le respect du principe de la transparence.

La Régie des rentes du Québec est assujettie à la *Loi sur l'administration publique*. Elle évolue dans un cadre de gestion par résultats depuis plusieurs années et elle est reconnue pour la qualité de ses services à la clientèle. La Régie se compare avantageusement à d'autres organismes similaires et cherche sans cesse à progresser en adaptant des façons de faire qui peuvent améliorer son efficacité, son efficience et la qualité de ses produits et services.

La Loi offre la possibilité de conclure une convention de performance et d'imputabilité. Cette convention lie le président-directeur général de la Régie des rentes du Québec et la ministre responsable. Elle a été conclue pour la première fois en mars 2001. Elle permet de pousser plus loin la gestion par résultats et la recherche de performance, et de mettre l'accent sur le service aux citoyennes et citoyens en tenant compte des moyens dont la Régie dispose. Elle permet aussi au ministre responsable de la Régie de conclure une entente de gestion avec le Conseil du trésor. Cette entente a été conclue le 17 mai 2001. Elle définit le cadre de gestion de la Régie concernant les ressources humaines, matérielles et informationnelles. Un addenda à l'entente de gestion a été signé le 25 mars 2003 par la ministre de la Solidarité sociale[1] et le Conseil du trésor (CT 199668). L'addenda et l'entente de gestion sont joints à la présente. Cette convention de performance et d'imputabilité résulte d'une mise à jour de celle qui a été signée le 9 juin 2003.

Comme le prévoit la *Loi sur l'administration publique*, la Régie a renouvelé son engagement envers sa clientèle dans sa *Déclaration de services aux citoyens*. Celle-ci énonce les engagements qui ont été pris en fonction des attentes de la clientèle et des ressources disponibles. Elle a été rendue publique en avril 2001. Une nouvelle version est offerte depuis le 1er avril 2005.

Nous sommes assurés que, grâce à l'expérience et au savoir-faire de tout son personnel, la Régie des rentes du Québec saura continuer à offrir des services de qualité et contribuera ainsi à établir un rapport de confiance entre les citoyennes et citoyens et l'administration gouvernementale.

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

Michelle Courchesne

[1] Depuis le 18 février 2005, la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Introduction

La *Convention de performance et d'imputabilité* décrit sommairement la Régie. Elle définit sa mission, ses orientations stratégiques, ses produits et services ainsi que son cadre de gestion. Elle introduit l'allocation de ses ressources, les cotisants, les bénéficiaires, les fournisseurs et les partenaires. Cette convention présente en outre les rapports avec les citoyens, les responsabilités respectives de la ministre, du conseil d'administration et du président-directeur général de la Régie, ainsi que les mécanismes de mesure et de reddition de comptes. Enfin, elle fait état des indicateurs de performance.

La présente convention vise l'ensemble des unités administratives de la Régie des rentes du Québec.

Présentation
de la Régie des rentes du Québec

La Régie des rentes du Québec, constituée en 1965, est une agence gouvernementale. Elle relève de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La Régie est chargée de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Les frais d'administration de ces régimes sont respectivement payés à même les cotisations que les travailleurs et leurs employeurs versent au Régime de rentes du Québec, et à même les droits que la Régie perçoit des régimes complémentaires de retraite.

La Régie est également chargée d'administrer le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants[2]. Les frais liés à l'administration de ce crédit font partie des dépenses budgétaires du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. Enfin, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles est responsable du financement du Bureau des ententes de sécurité sociale.

L'administration de la Régie est confiée à un conseil d'administration qui est composé du président-directeur général de la Régie et de onze membres, nommés par le gouvernement et provenant de différents milieux. Le conseil est responsable de la gestion de la Régie devant le gouvernement, par l'intermédiaire de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. À ce titre, le conseil donne à la Régie ses grandes orientations et veille à sa performance.

Mission

La Régie a pour mission de contribuer à la sécurité financière des Québécoises et Québécois au moment de leur retraite et d'en promouvoir la planification, de les indemniser en cas d'invalidité ou de décès et de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant. Pour s'acquitter de cette mission, la Régie privilégie une vision de l'avenir basée sur une autonomie financière à la retraite accessible à tous, une gestion performante et des services de qualité. À cet effet, les actions de la Régie et de son personnel reposent sur trois valeurs essentielles : la satisfaction du client, l'excellence et la responsabilité partagée.

[2] Les dispositions administratives du projet de loi nº 70, sanctionné le 17 mars 2005, confèrent à la Régie le pouvoir d'administrer le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants. Ce projet modifie diverses lois afin d'introduire les mesures de soutien aux familles, annoncées dans le discours sur le budget du 30 mars 2004. Il remplace les prestations familiales, le crédit d'impôt non remboursable pour enfant à charge et la réduction d'impôt à l'égard de la famille.

Orientations stratégiques

La Régie poursuit la réalisation de son *Plan stratégique 2002-2007 : Vers une autonomie financière à la retraite accessible à tous les Québécois et Québécoises.*

En tant qu'organisation, quatre grands enjeux liés à la sécurité financière à la retraite se posent à nous :

- Renforcer la connaissance du système de sécurité financière à la retraite.
- Assurer l'autonomie financière des Québécoises et Québécois à leur retraite.
- Étendre notre influence auprès des citoyennes et citoyens et du milieu gouvernemental.
- Nous acquitter de notre mission avec performance.

La description de ces enjeux nous a permis d'en constater l'ampleur. Pour y faire face, la Régie a adopté cinq grandes orientations stratégiques qui représentent les directions dans lesquelles elle s'est engagée ces dernières années et qu'elle poursuivra au cours des deux prochaines années :

- Informer et former les citoyennes et citoyens en matière de sécurité financière à la retraite.
- Consolider le système de sécurité financière à la retraite.
- Hausser notre notoriété, mettre à profit et partager nos expertises.
- Viser un niveau élevé de performance dans nos activités et notre prestation de services aux citoyennes et citoyens.
- Créer et développer des partenariats.

Pour chacune de ces orientations stratégiques, la Régie a déterminé des axes d'intervention qu'elle entend suivre. Ces axes constituent les moyens qu'elle déploie pour concrétiser ses orientations et atteindre les résultats qui lui permettront de contrer les menaces, saisir les occasions, pallier ses faiblesses et profiter de ses forces. À chaque axe d'intervention correspondent des objectifs qui représentent des engagements à l'égard des résultats visés ainsi que des indicateurs pour mesurer les progrès accomplis.

Produits et services

Les produits et services offerts par la Régie sont déterminés essentiellement par les lois qu'elle administre et en fonction de la finalité de sa mission à l'égard de la clientèle externe.

Régime de rentes du Québec	• La rente de retraite
	• Les rentes d'invalidité
	  ○ La rente d'invalidité
	  ○ La rente d'enfant de cotisant invalide
	• Les prestations de survivants
	  ○ La rente de conjoint survivant
	  ○ La prestation de décès
	  ○ La rente d'orphelin
	• Le Registre des cotisants
	• Les renseignements sur le Régime de rentes du Québec

Régimes complémentaires de retraite	• La surveillance des régimes complémentaires de retraite • La promotion de l'autonomie financière à la retraite • Les renseignements sur les régimes complémentaires de retraite
Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (*Loi sur les impôts*)[3]	• Le paiement de soutien aux enfants • Le supplément pour enfant handicapé • Les renseignements sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants
Ententes internationales de sécurité sociale (ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles)	• L'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale

En plus de ces produits et services, la Régie accomplit un rôle conseil auprès du gouvernement québécois, notamment en matière de système de sécurité financière à la retraite.

[3] En vertu du projet de loi nº 70 sanctionné le 17 mars 2005.

Cadre de gestion

La Régie est un organisme public dont le budget n'est pas voté par l'Assemblée nationale. Elle s'autofinance et doit rendre compte de sa gestion à un conseil d'administration. La gestion de ses fonds et de ses biens est soumise au contrôle du Vérificateur général du Québec.

Depuis quelques années, la Régie compare ses pratiques avec celles d'organismes similaires du Québec, du Canada et d'ailleurs dans le monde. Ces références externes enrichissent son processus d'autoévaluation et permettent de bonifier ses façons de faire et d'améliorer la qualité de ses produits et services.

La performance organisationnelle est tributaire d'un ensemble d'acteurs qui peuvent exercer une influence. En plus de l'intérêt des clients, la Régie se préoccupe de l'intérêt de tous les autres acteurs de la performance. Dans cette optique, la Régie compte quatre grandes catégories d'acteurs : les clients, les cotisants, le personnel et les partenaires. La prise en considération équilibrée des intérêts de ces intervenants importe pour maintenir la performance de l'organisation. Chacun joue un rôle essentiel dans la poursuite de sa mission et la qualité de ses services.

Son cadre de gestion est en outre circonscrit par l'entente de gestion conclue, pour la première fois, le 17 mai 2001 entre le ministre de la Solidarité sociale[4] et le Conseil du trésor. Cette entente et son addenda, joints en annexe B, définissent le cadre de gestion des ressources humaines, matérielles et informationnelles de la Régie, les conditions qui s'y rattachent et l'encadrement administratif auquel elle est assujettie.

Allocation des ressources

La Régie alloue ses ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles en tenant compte de sa mission, de ses orientations, du contexte dans lequel elle évolue, des attentes de la clientèle ainsi que des ressources disponibles. Le personnel est un des acteurs stratégiques qui contribue à la réalisation de la mission de la Régie. Par son savoir et ses compétences, l'employé représente un instrument important qui concourt au succès de l'organisation. L'augmentation prévue de la clientèle, associée à un marché de l'emploi où les ressources humaines tendent à se raréfier, impose des contraintes à l'égard de la capacité de la Régie à maintenir la qualité de ses services. La Régie doit donc s'assurer de disposer des compétences nécessaires à sa performance.

Le personnel de la Régie se compose d'environ 1 225 employés, qui assurent la bonne marche des opérations et des développements relatifs aux lois dont elle a la responsabilité. Outre le président-directeur général et trois vice-présidents, 52 cadres sont à l'emploi de la Régie.

Les unités administratives sont regroupées en trois vice-présidences. La Vice-présidence aux services à la clientèle voit à l'administration du Régime de rentes du Québec et du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, à l'application des ententes

[4] Depuis le 18 février 2005, la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

internationales de sécurité sociale ainsi qu'à la performance des processus d'affaires permettant la livraison des services aux clientèles. La Vice-présidence aux politiques et aux programmes veille pour sa part au développement et au suivi des programmes, à la surveillance des régimes complémentaires de retraite et au traitement des demandes de révision des décisions rendues en première instance. Enfin, la raison d'être de la Vice-présidence aux services à l'organisation est de s'acquitter des activités essentielles au bon fonctionnement de l'organisation, en veillant à la saine gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

Cotisants et bénéficiaires (clients)

Selon l'information disponible en février 2005, la Régie est au service d'environ 5 000 000 de personnes. La clientèle du Régime de rentes du Québec se compose actuellement d'environ 3 600 000 cotisants et de près de 1 300 000 bénéficiaires. Celle des régimes complémentaires de retraite se compose principalement de 1 125 000 personnes qui participent aux quelque 1 800 régimes sous la supervision de la Régie. Cette dernière contribue également à l'application de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* pour 145 000 travailleurs québécois qui participent à des régimes qui ne sont pas sous sa supervision. Enfin, 860 000 familles sont bénéficiaires du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Fournisseurs et partenaires

Pour administrer les lois dont elle est responsable, la Régie entretient des liens avec plusieurs ministères et organismes. En plus du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, la Régie est liée à deux collaborateurs majeurs : la Caisse de dépôt et placement du Québec et Revenu Québec. Le premier gère l'actif du Régime de rentes du Québec conformément à la politique de placement de la Régie. Le deuxième perçoit les cotisations des travailleurs et des employeurs au Régime de rentes du Québec, fournit les renseignements permettant d'établir le montant du paiement de soutien aux enfants et perçoit, pour le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, les créances irrécouvrables.

De plus, la Régie échange avec certains fournisseurs publics[5] les renseignements qui sont nécessaires, de part et d'autre, à l'administration des programmes. Ces échanges sont faits en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

[5] Au nombre des principaux fournisseurs figurent la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec, l'Agence du revenu du Canada et Développement social Canada.

Par ailleurs, la Régie s'est associée à diverses organisations et institutions des secteurs privé et communautaire[6], qui sont en contact direct avec certains de ses clients. Cette démarche a été entreprise dans le but d'aider les citoyennes et citoyens à exercer leurs droits et à prendre leurs responsabilités, et de les sensibiliser à l'importance de la planification financière de leur retraite.

Finalement, il existe deux partenariats d'envergure à la Régie : Question Retraite et flash RetraiteQuébec. Tous deux consacrent leurs efforts à regrouper les ressources et les expertises complémentaires pour répondre à un enjeu social : l'autonomie financière à la retraite. La Régie accentue aussi ses efforts en vue d'élaborer et d'implanter d'autres partenariats d'affaires bénéfiques pour ses clients, ses employés, ses cotisants et ses partenaires.

6 Parmi les organisations avec lesquelles des ententes ont été signées, il y a le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec, l'Institut québécois de planification financière, la Corporation des thanatologues du Québec, la Chambre des notaires du Québec et les Partenaires accrédités au service des nouveaux immigrants (PASNI).

Rapports
avec les citoyens

L'amélioration de la qualité des services aux citoyens est une réalité à la Régie. À cet effet, la Régie a mis en œuvre une stratégie de service basée sur la connaissance et la compréhension du client, de ses attentes, de ses besoins et de sa satisfaction. Les résultats de cette approche se sont concrétisés par la publication, en 1996, de la *Charte des services à la clientèle*. La Régie et son personnel se sont engagés formellement en ce qui concerne neuf aspects du service valorisés par la clientèle : fiabilité, facilité, courtoisie, attention, information sur les droits et responsabilités, compétence, économie, accessibilité et rapidité. Ces engagements sont directement liés aux attentes des clients. En 2001, la Régie a réitéré ses engagements par la transformation de sa charte en *Déclaration de services aux citoyens* (DSC), conformément à la *Loi sur l'administration publique*, laquelle confirme, entre autres, la priorité à donner à la qualité des services aux citoyens. L'à-propos du contenu de la DSC est révisé, périodiquement, afin de l'actualiser, le cas échéant.

En respectant les délais établis par la loi concernée, une demande de révision peut être faite en cas d'insatisfaction d'une décision rendue par la Régie. Par ailleurs, si une démarche auprès d'un représentant de la Régie n'a pas donné les résultats espérés, le citoyen peut en faire part au Commissaire aux services. Le Commissaire reçoit les plaintes et les commentaires et traite le tout de façon indépendante. Il a le pouvoir de faire des recommandations pour favoriser le règlement des différends et améliorer les services aux citoyens. Les plaintes sont traitées en toute confidentialité sans crainte de représailles pour les citoyens.

Partage
des responsabilités

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est avant tout responsable des répercussions des politiques qu'elle fait adopter et doit répondre devant l'Assemblée nationale de l'application des lois dont elle a la charge. Les responsabilités respectives de la ministre, du conseil d'administration et du président-directeur général découlent essentiellement des lois administrées par la Régie. La *Loi sur l'administration publique* ajoute d'autres responsabilités particulières. Ces responsabilités et celles qui s'y rattachent s'énoncent comme suit :

Responsabilités de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

- Déposer à l'Assemblée nationale les documents suivants : le plan stratégique, la convention de performance et d'imputabilité (incluant l'entente de gestion), le plan d'action annuel et le rapport annuel de gestion de la Régie.
- Répondre de la Régie devant l'Assemblée nationale.
- Confirmer les orientations proposées par la Régie.
- Approuver le plan d'action annuel proposé par la Régie.
- Soutenir la Régie dans la poursuite d'objectifs de performance, en l'occurrence par l'obtention ou la modification d'une entente de gestion avec le Conseil du trésor.
- Exercer un pouvoir de surveillance et de contrôle sur l'atteinte des objectifs de la Régie.

Responsabilités du conseil d'administration de la Régie

- Adopter la *Déclaration de services aux citoyens*.
- Adopter le plan stratégique.
- Intervenir dans la convention de performance et d'imputabilité et, le cas échéant, dans l'entente de gestion, en ayant au préalable déterminé les grandes orientations stratégiques et les objectifs généraux de la Régie.
- Adopter le plan d'action annuel.
- Adopter le cadre budgétaire, le budget et les états financiers annuels de la Régie.
- Adopter les éléments de reddition de comptes du rapport annuel de gestion relatifs au plan stratégique, au plan d'action annuel, à la *Déclaration de services aux citoyens* et à la convention de performance et d'imputabilité.

Responsabilités du président-directeur général de la Régie

- Administrer la Régie et répondre de sa gestion administrative devant le conseil d'administration et l'Assemblée nationale.
- Veiller au respect de la mission et des orientations stratégiques ainsi qu'à l'atteinte des objectifs annuels à l'intérieur du cadre de gestion et des ressources allouées.
- Exercer un pouvoir de surveillance et de contrôle sur l'atteinte des objectifs de la Régie.
- Représenter la Régie en tant que porte-parole officiel.
- Voir à l'élaboration du cadre budgétaire, du budget et des états financiers, et les soumettre au conseil d'administration pour adoption.
- Voir à l'élaboration de la planification stratégique, du plan d'action annuel, du rapport annuel de gestion ainsi que de la *Déclaration de services aux citoyens* et les soumettre au conseil d'administration pour adoption.
- Assurer l'intégration de la convention de performance et d'imputabilité aux activités de la Régie, et en assurer l'évolution au besoin.

Mécanismes
de suivi et de reddition de comptes

Conformément à l'article 24 de la *Loi sur l'administration publique*, la Régie produit à chaque année un rapport annuel de gestion. Ce rapport rend compte de la convention de performance et d'imputabilité et fait état :

- des résultats atteints au regard des objectifs du plan stratégique et du plan d'action annuel ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* ;
- dans la mesure du possible, d'une comparaison de ces résultats avec ceux d'organismes semblables.

Les résultats présentés dans le rapport annuel de gestion sont validés par l'auditeur interne de la Régie.

Le rapport annuel de gestion, le plan stratégique, le plan d'action ainsi que la convention de performance et d'imputabilité sont des documents publics, ce qui assure la transparence de la reddition de comptes.

Suivi interne

Les gestionnaires de la Régie sont chargés d'assurer le suivi des résultats pour les activités qu'ils gèrent.

Le suivi des résultats que la Régie obtient dans l'exécution de son mandat s'exerce à l'aide d'indicateurs de performance. Le tableau de bord de gestion de la Régie permet aux membres du conseil d'administration de s'enquérir de ces résultats.

Suivi et reddition de comptes à la ministre responsable

Tous les six mois, le président-directeur général informe la ministre de l'état d'avancement du plan d'action annuel et du plan stratégique. Le président-directeur général et la ministre responsable de la Régie conviennent des autres mécanismes de suivi nécessaires à l'exercice des fonctions de la ministre et à la reddition de comptes.

Indicateurs
de performance

Dans l'établissement de ses objectifs de résultats, la Régie tient compte de sa planification stratégique, des attentes des citoyens, des engagements publics envers ces derniers, de ses ressources financières, matérielles et informationnelles ainsi que de la disponibilité et de l'expertise de son personnel.

Les objectifs de résultats sont mesurés à l'aide d'indicateurs de performance. Généralement, ils ont trait aux coûts, aux délais et à la qualité des services. Voici la liste des principaux indicateurs de performance. Pour une description détaillée, se référer à l'annexe A.

Indicateurs de délai de réponse

- Délai de réponse à un courriel.
- Délai d'attente au téléphone avant de parler à un employé.
- Délai d'attente pour rencontrer un employé.
- Délai pour répondre aux demandes de rente de retraite, de conjoint survivant et d'invalidité.
- Délai pour répondre à une demande de supplément pour enfant handicapé.

Indicateurs de qualité

- Pourcentage de dossiers exempts d'erreurs à incidence financière (Régime de rentes du Québec).
- Pourcentage de dossiers exempts d'erreurs à incidence financière (crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants).

Indicateurs de coûts

- Coûts unitaires de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Autre indicateur

- Taux d'accroissement de l'utilisation des services Internet par les citoyens.

Entrée

en vigueur et révision de la convention de performance et d'imputabilité

La présente convention remplace celle du 9 juin 2003. Elle prend effet à la date de la dernière signature. La ministre et le président-directeur général de la Régie des rentes du Québec peuvent modifier la convention de performance et d'imputabilité, sous réserve de la section 4 de l'entente de gestion. La nouvelle convention est alors déposée à l'Assemblée nationale par la ministre responsable de la Régie. Les annexes ci-jointes et le plan d'action annuel de la première année de cette convention font partie de la présente convention.

Signé le 25 mai 2005

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

Michelle Courchesne

Le président-directeur général de la Régie des rentes du Québec,

Pierre Prémont, MBA, Ph.D., CA

Annexes

Annexe A — **Description des indicateurs**

Indicateurs de délai de réponse

Indicateurs de qualité

Indicateurs de coûts

Autre indicateur

Annexe B — **Entente de gestion concernant la Régie des rentes du Québec**

Annexe A
Description des indicateurs

Indicateurs de délai de réponse

Note : Dans le cas des délais de réponse, les normes indiquées dans les formules de calcul correspondent aux engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Délai de réponse à un courriel[7]

Mesure le délai de réponse à un courriel lorsqu'un citoyen choisit de communiquer avec la Régie par courriel. Le délai débute au moment où le courriel est reçu à la Régie et il se termine au moment où une réponse est donnée au citoyen. L'indicateur est exprimé en pourcentage des courriels auxquels on a répondu dans un délai inférieur ou égal à la norme.

Le calcul du délai ne tient pas compte des jours de fin de semaine, des jours fériés et des jours chômés.

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de courriels répondus dans un délai} \leq \text{norme}}{\text{Nombre de courriels répondus}}$$

Délai d'attente au téléphone avant de parler à un employé[7]

Mesure l'attente du citoyen lorsqu'il choisit de communiquer avec la Régie par téléphone. Le délai d'attente débute au moment où l'appel est reçu dans le système de distribution des appels et il se termine au moment où il est pris en charge par un employé. L'indicateur est exprimé en pourcentage des appels auxquels on a répondu dans un délai inférieur ou égal à la norme.

Le calcul du délai ne tient pas compte des appels rejetés (ligne occupée) et des appels abandonnés (client qui raccroche avant qu'on lui réponde).

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre d'appels répondus dans un délai} \leq \text{norme}}{\text{Nombre d'appels répondus}}$$

[7] Cet indicateur couvre les demandes de renseignements sur la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Délai d'attente pour rencontrer un employé[8]

Mesure le délai d'attente pour rencontrer un préposé aux renseignements dans un de nos centres de services. Le délai est l'intervalle entre l'heure d'arrivée du citoyen et l'heure où commence l'entrevue. L'indicateur est exprimé en pourcentage du nombre d'entrevues commencées dans un délai inférieur ou égal à la norme.

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre d'entrevues commencées dans un délai} \leq \text{norme}}{\text{Nombre d'entrevues}}$$

Délai pour répondre à une demande de rente de retraite (Régime de rentes du Québec)

Mesure le délai de traitement des demandes de rente de retraite, pour une première décision. Le délai est calculé à partir de la date de réception de la demande à la Régie jusqu'à la date de l'avis de la décision. L'indicateur est exprimé en pourcentage du nombre de décisions rendues dans un délai inférieur ou égal à la norme.

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de demandes pour lesquelles une décision est rendue dans un délai} \leq \text{norme}}{\text{Nombre de demandes pour lesquelles une décision a été rendue}}$$

Délai pour répondre à une demande de rente de conjoint survivant (Régime de rentes du Québec)

Mesure le délai de traitement des demandes de rente de conjoint survivant, pour une première décision. Le délai est calculé à partir de la date de réception de la demande à la Régie jusqu'à la date de l'avis de la décision. L'indicateur est exprimé en pourcentage du nombre de décisions rendues dans un délai inférieur ou égal à la norme.

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de demandes pour lesquelles une décision est rendue dans un délai} \leq \text{norme}}{\text{Nombre de demandes pour lesquelles une décision a été rendue}}$$

[8] Cet indicateur couvre les entrevues concernant la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, mais ne couvre pas les entrevues portant sur les régimes complémentaires de retraite.

Délai pour répondre à une demande de rente d'invalidité (Régime de rentes du Québec)

Mesure le délai de traitement des demandes de rente d'invalidité, pour une première décision. Le délai est calculé à partir de la date de réception de la demande complète à la Régie jusqu'à la date de l'avis de la décision ou de l'appel téléphonique en cas de refus. Une demande de rente d'invalidité est considérée comme complète lorsque la Régie a reçu la demande de rente d'invalidité et le rapport médical du médecin traitant. L'indicateur est exprimé en pourcentage du nombre de décisions rendues dans un délai inférieur ou égal à la norme.

Cet indicateur ne couvre que les demandes pour lesquelles l'information médicale reçue initialement est suffisante et permet à la Régie de prendre une décision.

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de demandes pour lesquelles une décision est rendue dans un délai} \leq \text{norme}}{\text{Nombre de demandes pour lesquelles une décision a été rendue}}$$

Délai pour répondre à une demande de supplément pour enfant handicapé (crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants)

Mesure le délai de traitement des demandes de supplément pour enfant handicapé, pour une première décision. Le délai est calculé à partir de la date de réception de la demande complète à la Régie jusqu'à la date de l'avis de décision. Une demande de supplément pour enfant handicapé est considérée comme complète lorsque la Régie a reçu la demande de supplément et le rapport médical du médecin traitant. L'indicateur est exprimé en pourcentage du nombre de décisions rendues dans un délai inférieur ou égal à la norme.

Cet indicateur ne couvre que les demandes pour lesquelles l'information reçue initialement est suffisante pour évaluer le handicap et permet à la Régie de prendre une décision.

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de demandes pour lesquelles une décision est rendue dans un délai} \leq \text{norme}}{\text{Nombre de demandes pour lesquelles une décision a été rendue}}$$

Indicateurs de qualité

Pourcentage de dossiers exempts d'erreurs à incidence financière (Régime de rentes du Québec)

Cet indicateur est obtenu à l'aide d'un échantillon de dossiers qui ont fait l'objet d'une vérification manuelle. Il mesure le pourcentage de dossiers vérifiés exempts de toute erreur ayant une incidence financière sur la clientèle. L'indicateur porte sur l'attribution des rentes de retraite, des rentes d'invalidité[9] et des prestations de survivants. Il existe un indicateur pour chaque type de rente ou de prestation.

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de dossiers vérifiés exempts d'erreurs à incidence financière}}{\text{Nombre total de dossiers vérifiés}}$$

Pourcentage de dossiers exempts d'erreurs à incidence financière (crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants)

Cet indicateur est obtenu à l'aide d'un échantillon de dossiers qui ont fait l'objet d'une vérification manuelle. Il mesure le pourcentage de dossiers vérifiés exempts de toute erreur ayant une incidence financière sur la clientèle. L'indicateur porte sur les principales activités administratives entourant le paiement de soutien aux enfants et le supplément pour enfant handicapé.

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de dossiers vérifiés exempts d'erreurs à incidence financière}}{\text{Nombre total de dossiers vérifiés}}$$

[9] Pour les prestations d'invalidité, le volet médical est exclu de l'indicateur.

Indicateurs de coûts

Coûts unitaires de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Le coût unitaire est obtenu en divisant le total des dépenses par unité de clientèle pour chacune des deux lois et du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Autre indicateur

Taux d'accroissement de l'utilisation des services Internet par les citoyens

Mesure l'augmentation de l'utilisation des services Internet de la Régie par les citoyens. L'indicateur est exprimé en pourcentage et ne couvre que les services de transmission et de transaction par Internet

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre d'utilisations des services Internet pour l'année de la mesure}}{\text{Nombre d'utilisations des services Internet pour l'année précédente}} - 1$$

Annexe B

Entente de gestion concernant la Régie des rentes du Québec

ENTRE

Le ministre d'État au Travail, à l'Emploi et à la Solidarité sociale, ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre du Travail, de qui relève la Régie des rentes du Québec

Ci-après appelé : le «MINISTRE»

ET

Le Conseil du trésor ici représenté par son président, lequel est dûment autorisé à agir aux fins des présentes

Ci-après appelé : le «CONSEIL»

Préambule

ATTENDU QUE l'article 5 de la *Loi sur l'administration publique* (2000, chapitre 8) prévoit que le ministre responsable peut désigner un organisme aux fins de l'assujettir au chapitre II de la loi ;

ATTENDU QU'une telle désignation de la Régie des rentes du Québec (ci-après appelée la «Régie») a été publiée par le ministre d'État au Travail, à l'Emploi et à la Solidarité sociale, ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre du Travail dans la *Gazette officielle* du 14 mars 2001 ;

ATTENDU QUE l'article 12 de la *Loi sur l'administration publique* (2000, chapitre 8) prévoit qu'un ministre peut conclure avec le dirigeant d'un organisme relevant de sa responsabilité une convention de performance et d'imputabilité (ci-après appelée la «Convention») ;

ATTENDU QUE le «MINISTRE» veut conclure avec le président-directeur général de la «Régie» une «Convention» substantiellement conforme au projet présenté au «CONSEIL», à laquelle il désire joindre une entente de gestion ;

ATTENDU QU'en vertu de l'article 19 de cette loi, le «MINISTRE» peut conclure avec le «CONSEIL» une entente de gestion (ci-après appelée «Entente») définissant un cadre de gestion des ressources humaines, budgétaires, matérielles et informationnelles, qui est propre/particulier à l'organisme visé par une «Convention», les conditions qui s'y rattachent et l'encadrement administratif auquel il est assujetti ;

ATTENDU QU'en vertu de l'article 20 de cette loi, le «CONSEIL» peut, dans le cadre d'une «Entente», déléguer l'exercice de tout pouvoir, autre que réglementaire, qui lui est conféré ou qui est conféré au président du Conseil du trésor, et autoriser la sous-délégation de ce pouvoir, ainsi qu'exempter une unité administrative de l'application d'une de ses décisions ;

ATTENDU QUE la «Régie» a pour mission d'administrer la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes* et la *Loi sur les prestations familiales*, que depuis 1997, le gouvernement lui a confié la responsabilité de la mise en œuvre et de l'administration du régime d'assurance parentale et que le gouvernement peut lui confier d'autres mandats particuliers en vertu de ces lois ;

ATTENDU QUE pour permettre à la «Régie» d'accroître sa performance, d'atteindre les objectifs visés et d'assurer une production de qualité au moindre coût suivant les indicateurs de résultats prévus à la «Convention», elle doit disposer d'une marge de manœuvre supplémentaire en matière de gestion des ressources humaines, budgétaires, matérielles et informationnelles ;

ATTENDU QU'il y a lieu de conclure, à cet effet, une «Entente» ;

Les parties conviennent de ce qui suit :

Section 1 – Engagements du «CONSEIL»

1. Pour permettre à la «Régie» d'améliorer sa performance et d'augmenter sa productivité, afin notamment de répondre à des périodes de pointe, à un accroissement de la demande et au transfert d'expertise, le «CONSEIL» a accordé à la «Régie» les marges de manœuvre suivantes :

   a) une augmentation de l'effectif total de 3 % par an sous réserve que le ratio de l'effectif régulier sur l'effectif total n'excède pas 93 % ; pour les fins d'application du présent paragraphe, l'effectif total est établi à 1 025 équivalents temps complet en date du 1er avril 2001 ; cette modalité pourra être révisée à la suite de l'attribution de nouvelles responsabilités ;

   b) l'embauche d'employés occasionnels pour des projets non récurrents à durée prédéterminée en sus de l'effectif mentionné au paragraphe a), cet effectif ne devant toutefois pas être considéré aux fins du calcul de l'effectif total et régulier mentionné à ce paragraphe ;

   c) une dérogation aux articles 4 à 8, 14 et 15 de la *Directive concernant les étudiantes et les étudiants embauchés dans la fonction publique au cours de la période d'été*, afin de permettre de procéder directement au recrutement et au rappel des étudiants visés, ainsi que d'embaucher des étudiants à temps partiel en dehors de la période d'été, sous réserve que :

      i) la dérogation ne soit applicable qu'aux emplois d'étudiants exigeant une formation universitaire en informatique ;

      ii) les emplois à temps partiel en dehors de la période d'été ne durent qu'un maximum de douze heures par semaine, et seulement si les étudiants concernés ont déjà effectué un stage ou occupé un emploi d'été à la «Régie» ;

      iii) la mise en œuvre de cette marge de manœuvre fasse l'objet d'un accord préalable avec le syndicat concerné, conformément à ce qui est prévu au paragraphe g) ;

d) en matière d'emplois d'encadrement :

i) une marge de manœuvre de 5 % du nombre d'emplois d'encadrement au 1er avril 2001, soit deux emplois, à des fins de réorganisation administrative en cours d'application de l'entente de gestion ; l'utilisation de la marge ferait passer le ratio d'encadrement de 1/20 à 1/19 ;

ii) la possibilité d'augmenter le nombre d'emplois d'encadrement s'il y a de nouvelles responsabilités donnant lieu à une augmentation de l'effectif total autorisé, sous réserve que le nombre de cadres par employé n'augmente pas au-delà d'un ratio de 1/19 ;

iii) l'ajustement de la masse salariale théorique en cas d'application des sous-paragraphes i) et ii), en dérogation des paragraphes 1° et 2° de l'article 17 de la *Directive concernant la classification et la gestion des emplois de cadres supérieurs et de leurs titulaires* (630) ;

e) en matière de transfert d'expertise lors du départ anticipé d'un cadre :

i) la possibilité que l'équivalent de 5 % du nombre d'emplois d'encadrement au 1er avril 2001, soit deux cadres, puissent être titularisés pour permettre un transfert d'expertise, ce nombre étant un maximum que la «Régie» pourra utiliser en même temps et cela sans égard à l'éventualité de la mise en œuvre d'un programme de développement des ressources humaines en conformité avec l'article 42 de la *Loi sur la fonction publique* ;

ii) l'exclusion de ces deux emplois d'encadrement aux fins de l'établissement de la masse salariale théorique et du calcul du ratio d'encadrement ;

f) la possibilité d'adopter une politique de reconnaissance de la performance incluant des objectifs prédéterminés à atteindre et prévoyant le versement de bonis au rendement lorsque ces objectifs sont atteints, le total des bonis versés ne devant pas dépasser un montant maximum égal à 1,5 % de la masse salariale totale de l'année où les bonis sont versés et sous réserve que :

i) la mise en œuvre de la politique fasse l'objet d'un ou de plusieurs accords préalables avec les syndicats et les associations de cadres et autres personnels ;

ii) le versement du boni soit fait sous la forme d'un montant forfaitaire annuel et unique non récurrent ;

g) la modification des conditions de travail du personnel de la «Régie», sous réserve de l'octroi préalable d'un mandat du Conseil du trésor quant à toute discussion avec les syndicats et les associations de cadres et autres personnels sur d'éventuelles modifications aux conditions de travail, hormis les facilités offertes par les aménagements ministériels prévus aux conventions collectives ;

h) une modification de la *Directive concernant les frais de déplacement à l'extérieur du Québec*, afin d'y ajouter la disposition suivante :

« Une autorisation permanente peut être accordée au personnel de la Régie des rentes du Québec, dans le cadre de sa mission, en vue d'activités de formation, d'échanges d'information à caractère technique ou administratif et n'ayant aucun caractère diplomatique ou incidence intergouvernementale. L'autorisation permanente relève du président-directeur général de la Régie des rentes du Québec ».

2. Pour permettre à la «Régie» d'améliorer sa performance et d'augmenter sa productivité, le «CONSEIL» a donné son accord de principe sur une marge de manœuvre en matière de gestion contractuelle et proposera au gouvernement une modification du *Règlement sur les contrats d'approvisionnement, de construction et de services des ministères et des organismes publics*, afin d'y prévoir des dispositions applicables à la «Régie» de sorte que :

a) l'émission d'un appel d'offres d'un montant de 100 000 $ à 500 000 $ en technologie de l'information dont la rémunération est établie sur la base d'un taux pourra être autorisée par le président-directeur général, lequel devra faire rapport annuellement de chacun de ces cas ;

b) un contrat en technologie de l'information conclu sur une base forfaitaire pourra prévoir en partie une rémunération établie sur la base d'un taux sous réserve qu'elle n'excède pas 25 % du montant total du contrat.

Section 2 – Engagements du «MINISTRE»

1. Le «MINISTRE» s'engage à transmettre au Secrétariat du Conseil du trésor (ci-après appelé le «Secrétariat») avant le 15 mars de chaque année, le plan d'action annuel de la «Régie» qu'il a approuvé pour l'année financière débutant le 1er avril de la même année, ainsi que le rapport annuel de gestion dans les quatre mois de la fin de l'année financière.

2. Le «MINISTRE» s'engage, dans l'exercice du pouvoir de surveillance et de contrôle prévu à l'article 17 de la *Loi sur l'administration publique*, à s'assurer que, dans le rapport annuel de gestion visé à l'article 24 de cette loi, le président-directeur général de la «Régie» fasse état des performances réalisées.

3. Le «MINISTRE» s'engage à s'assurer que la «Régie» :

a) transmette au «Secrétariat», à la fin de chaque année financière, les informations concernant l'effectif régulier et l'effectif total utilisés, ainsi que sur les niveaux de productivité de la «Régie» évalués en fonction des indicateurs prévus dans la «Convention» ;

b) instaure un mécanisme de recrutement impartial des étudiants d'été dont l'emploi exige une formation universitaire en informatique ;

c) transmette au «Secrétariat», à la fin de chaque année financière, les renseignements suivants :

   i) le nombre d'étudiants universitaires en informatique engagés à titre d'étudiant l'été, à titre d'étudiant stagiaire et à titre d'étudiant en dehors de la période d'été et, dans ce dernier cas, la durée moyenne d'engagement et le nombre moyen d'heures travaillées par semaine ;

   ii) le cheminement des étudiants universitaires en informatique entre les différents statuts d'emploi (étudiant l'été, étudiant entre octobre et avril, étudiant stagiaire, employé occasionnel et régulier) ;

   iii) le nombre de personnes embauchées à titre d'analyste en informatique et, parmi celles-ci, le nombre de celles qui ont travaillé auparavant à titre d'étudiant ou de stagiaire à la «Régie» ;

d) informe le «Secrétariat» de ses décisions concernant le plan d'organisation administrative et l'évaluation des emplois du personnel d'encadrement ;

e) informe le «Secrétariat» si sa marge de manœuvre est insuffisante pour procéder à des réorganisations administratives lors de l'octroi temporaire de nouvelles responsabilités ayant pour effet d'augmenter sensiblement l'effectif total autorisé de façon non récurrente ;

f) évalue ses emplois d'encadrement en utilisant la méthode prescrite pour la fonction publique, sauf dans le cas des emplois de cadres supérieurs I dont la détermination du niveau demeure sous la responsabilité du «Conseil» ;

g) s'assure, lors du transfert d'expertise du personnel d'encadrement, que conformément au paragraphe e) i) de l'article 1 de la section 1 :

   i) les personnes titularisées sont des personnes qualifiées à la suite d'un concours ouvert à l'ensemble de la fonction publique ;

   ii) les personnes titularisées sont spécifiquement nommées sous le titre d' « adjoint à (cadre prévu pour le transfert d'expertise) » pour un emploi de gestion faisant partie du plan d'organisation administrative existant ;

   iii) les cadres concernés intègrent normalement l'emploi visé au cours de la première année de leur titularisation, la période pendant laquelle est accompli le transfert d'expertise étant comptabilisée, le cas échéant, à l'intérieur du stage probatoire ;

   iv) un bilan soit fourni au «Secrétariat» au terme de chaque année d'application de l'entente de gestion quant à ce paragraphe ;

h) adopte une politique de reconnaissance de la performance liée à l'atteinte d'objectifs prédéterminés et transmette au «Secrétariat», à la fin de chaque année financière, l'information relative aux montants ayant été affectés à des bonis dans le cadre de cette politique ;

i) évalue, conjointement avec le «Secrétariat», après une période de deux ans suivant la signature de cette entente, les résultats de l'application de la politique de reconnaissance de la performance afin de déterminer si le régime créé en vertu de la présente entente doit être reconduit ou modifié ;

j) obtienne un mandat du Conseil du trésor préalablement à toute discussion avec les syndicats et les associations de cadres et autres associations d'employés sur des modifications aux conditions de travail du personnel de la «Régie» ;

k) transmette sur demande au Secrétariat aux Affaires intergouvernementales canadiennes ou au ministère des Relations internationales, selon le cas, toute l'information requise sur les voyages à l'extérieur du Québec autorisés par son président-directeur général ;

l) dépose au «Secrétariat» un rapport annuel de l'utilisation qui aura été faite de l'ensemble des assouplissements octroyés en vertu de l'entente de gestion ainsi qu'une évaluation de leur apport à l'amélioration de la performance de la «Régie» ;

m) réponde à toutes les demandes d'information adressées par le «Secrétariat» en matière de ressources humaines, budgétaires, matérielles et informationnelles en vue de l'application de la présente entente.

4. Le «MINISTRE» s'engage à déposer à l'Assemblée nationale la «Convention», le Plan d'action 2001-2002 de la «Régie», et l'«Entente» en conséquence de l'application à la «Régie» du chapitre II de la *Loi sur l'administration publique*.

Section 3 – Révision de l'«ENTENTE»

Les parties conviennent que l'«Entente» pourra être révisée pour tenir compte, le cas échéant, des conditions et modalités d'autorisation des projets en ressources informationnelles qui auront été déterminées, comme le prévoit le chapitre VI de la *Loi sur l'administration publique*.

Section 4 – Durée de l'«ENTENTE»

La présente «Entente» est valide du 1er avril 2001 au 31 mars 2004 et elle se renouvelle automatiquement pour une période de trois (3) ans, à moins d'un préavis transmis par écrit au moins 60 jours avant la date d'échéance, si l'une ou l'autre des parties désire la modifier ou y mettre fin. Des ajustements, ajouts ou modifications, sujets à l'autorisation du «CONSEIL» le cas échéant, pourront y être apportés d'un commun accord des deux parties. Toutefois, le «CONSEIL» peut en tout temps, s'il estime que l'«Entente» n'est pas respectée, décider d'y mettre fin et, en vertu de l'article 23 de la *Loi sur l'administration publique*, recommander au « MINISTRE » de suspendre ou d'annuler la «Convention» de la «Régie». Enfin, l'entente cesse d'avoir effet dès que la «Convention» cesse elle-même d'avoir effet, ou est modifiée substantiellement sans que le «CONSEIL» en ait été préalablement avisé.

EN FOI DE QUOI, LA PRÉSENTE ENTENTE DE GESTION A ÉTÉ SIGNÉE,

À Québec, ce 17 mai 2001, par

LE «MINISTRE»,
Le ministre d'État au Travail, à l'Emploi et à la Solidarité sociale,
ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
et ministre du Travail,

Jean Rochon

LE «CONSEIL»,
Le président du conseil du Trésor,

Sylvain Simard

ADDENDA A

L'entente de gestion concernant la Régie des rentes du Québec

ENTRE

La ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance, de qui relève la Régie des rentes du Québec,

Ci-après appelée : la « MINISTRE »

ET

Le Conseil du trésor ici représenté par son président, lequel est dûment autorisé à agir aux fins des présentes,

Ci-après appelé : le « CONSEIL »

****

PRÉAMBULE

ATTENDU QUE, en vertu de l'article 19 de la *Loi sur l'administration publique* (L.R.Q., c. A 6.01), la « MINISTRE » peut conclure avec le « CONSEIL » une entente de gestion (ci-après appelée « Entente ») définissant un cadre de gestion des ressources humaines, budgétaires, matérielles et informationnelles, qui est propre à l'organisme visé par une convention de performance et d'imputabilité (ci-après appelée « Convention »), les conditions qui s'y rattachent et l'encadrement administratif auquel il est assujetti ;

ATTENDU QUE, par sa décision du 3 avril 2001 (C.T. 196285), le « CONSEIL » autorisait le président du Conseil à conclure une entente de gestion avec le « MINISTRE », suivant les prescriptions de la *Loi sur l'administration publique* ;

ATTENDU QUE, le « MINISTRE » et le « CONSEIL » ont signé l'« Entente » de la Régie des rentes du Québec (ci-après appelée « Régie ») le 17 mai 2001 ;

ATTENDU QUE, la « MINISTRE » a déposé à l'Assemblée nationale le 15 mai 2002 le plan d'action 2002-2003 de la « Régie », ainsi que la « Convention » révisée ;

ATTENDU QUE, pour permettre à la « Régie » d'accroître sa performance, d'atteindre les objectifs visés et d'assurer une production de qualité au moindre coût suivant les indicateurs de résultats prévus à la « Convention », elle doit disposer de marges de manœuvre supplémentaires en matière de gestion des ressources humaines et informationnelles ;

ATTENDU QUE, dans ce but, il y a lieu de conclure un addenda à l'entente de gestion ;

****

LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

Section 1. Engagements du « CONSEIL »

Pour permettre à la « Régie » d'améliorer sa performance et d'augmenter sa productivité, le « CONSEIL » a accepté les modifications suivantes à l'« Entente », et ce, sous réserve des conditions prévues à l'« Entente » signée le 17 mai 2001 (C.T. 196285 du 3 avril 2001) par le président du Conseil du trésor et le ministre :

1. Une dérogation aux articles 4 à 8, 14 et 15 de la *Directive concernant les étudiantes et les étudiants embauchés dans la fonction publique au cours de la période d'été*, afin de permettre, pour faciliter l'attraction future de personnel, de procéder directement au recrutement et au rappel des étudiants visés, ainsi que d'embaucher des étudiants à temps partiel en dehors de la période d'été, sous réserve que :

   I. la dérogation ne soit applicable qu'à l'emploi d'étudiant qui exige une formation universitaire en informatique, en actuariat, en communication pour le travail de webmestre, en linguistique ou dans une autre discipline pertinente pour le travail de réviseur linguistique, ou à un emploi d'étudiant exigeant une formation collégiale qui est pertinente à un emploi technique en informatique, et sous réserve que les tâches des emplois en cause soient différentes des tâches qui sont confiées à du personnel occasionnel ;

   II. l'emploi à temps partiel en dehors de la période d'été ne dure qu'un maximum de 14 heures par semaine, et seulement si l'étudiant concerné a déjà effectué un stage ou occupé un emploi d'été à la « Régie » ;

   III. la mise en œuvre de cette marge de manœuvre fasse l'objet d'un accord préalable, selon l'emploi d'étudiant, avec le syndicat concerné, conformément à ce qui est prévu au paragraphe g) ;

2. Dans le but d'atteindre les objectifs de la *Loi sur l'administration publique* en matière de gestion des ressources informationnelles, le « Conseil » :

   I. fournit à la « Régie » l'information afin qu'elle puisse répondre aux besoins du Conseil, notamment quant au plan de gestion des ressources informationnelles, au bilan des ressources informationnelles, au bilan de sécurité et aux autres objets de gestion requis à une saine gestion des ressources informationnelles ;

   II. considère la « Régie » comme un acteur important pour l'implantation du cadre de gestion des ressources informationnelles et le développement d'une vision commune et intégrée des ressources informationnelles gouvernementales ;

   III. fournit les orientations gouvernementales pour la mise en œuvre de l'Administration électronique afin que la stratégie de gestion des ressources informationnelles de la « Régie » soit arrimée aux objectifs du gouvernement.

Section 2. Engagements de la « MINISTRE »

1. La « MINISTRE » s'engage à s'assurer que la « Régie » :

   a) instaure un mécanisme de recrutement impartial des étudiants d'été dont l'emploi exige une formation universitaire en informatique, en actuariat, en communication pour le travail de webmestre, en linguistique ou dans une autre discipline pertinente pour le travail de réviseur linguistique, ou à un emploi d'étudiant exigeant une formation collégiale qui est pertinente à un emploi technique en informatique ;

   b) transmette au « Secrétariat », à la fin de chaque année financière, les renseignements suivants :

      I. le nombre d'étudiants universitaires ou collégiaux, visés par le paragraphe (b) de cet article, engagés à titre d'étudiant l'été, à titre d'étudiant stagiaire et à titre d'étudiant en dehors de la période d'été et, dans ce dernier cas, la durée moyenne d'engagement et le nombre moyen d'heures travaillées par semaine ;

      II. le cheminement des étudiants, visés par le paragraphe (b) de cet article, entre les différents statuts d'emploi (étudiant l'été, étudiant entre octobre et avril, étudiant stagiaire, employé occasionnel et régulier) ;

      III. le nombre de personnes embauchées à titre d'analyste en informatique, d'actuaire, de webmestre, de réviseur linguistique ou de technicien en informatique et, parmi celles-ci, le nombre de celles qui ont travaillé auparavant à titre d'étudiant ou de stagiaire à la « Régie » ;

   c) fournisse au Conseil du trésor l'information qui lui est requise dans le cadre de la saine gestion des ressources informationnelles, notamment quant au plan de gestion des ressources informationnelles, au bilan des ressources informationnelles, au bilan de sécurité, telle que soumise aux autorités de la « Régie » ;

   d) collabore à l'implantation du cadre de gestion des ressources informationnelles tout en conservant le niveau d'autonomie inhérent à la présence de son conseil d'administration ;

   e) collabore à la mise en œuvre de l'Administration électronique tout en conservant le niveau d'autonomie inhérent à son statut d'organisme extrabudgétaire.

2. La « MINISTRE » s'engage à déposer à l'Assemblée nationale l'entente modifiant l'« Entente » signée le 17 mai 2001 en conséquence de l'application à la « Régie » du chapitre II de la *Loi sur l'administration publique*.

3. Le présent addenda modifiant l'« Entente » est valide à compter de la date d'apposition de sa dernière signature jusqu'au 31 mars 2004, soit la même date d'échéance que l'« Entente » déjà signée, et elle est reconduite automatiquement pour une période de trois (3) ans, à moins d'un préavis transmis par écrit au moins 60 jours avant la date d'échéance, attestant que l'une ou l'autre des parties désire la modifier ou y mettre fin.

4. Malgré les termes de l'article 3, le « CONSEIL » peut en tout temps, s'il estime que l'« Entente » ou l'addenda modifiant l'« Entente » n'est pas respecté, décider d'y mettre fin et, en vertu de l'article 23 de la *Loi sur l'administration publique*, recommander au ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique, ministre responsable de l'Administration et de la Fonction publique et président du Conseil du trésor de suspendre ou d'annuler la « Convention » de la « Régie ».
5. L'« Entente » et l'addenda modifiant l'« Entente » cessent d'avoir effet dès que la « Convention » cesse elle-même d'avoir effet ou est modifiée substantiellement.

EN FOI DE QUOI, LA PRÉSENTE ENTENTE MODIFIANT L'ENTENTE DE GESTION A ÉTÉ SIGNÉE, EN DEUX EXEMPLAIRES

À Québec, ce 25 mars 2003, par

LA « MINISTRE »,

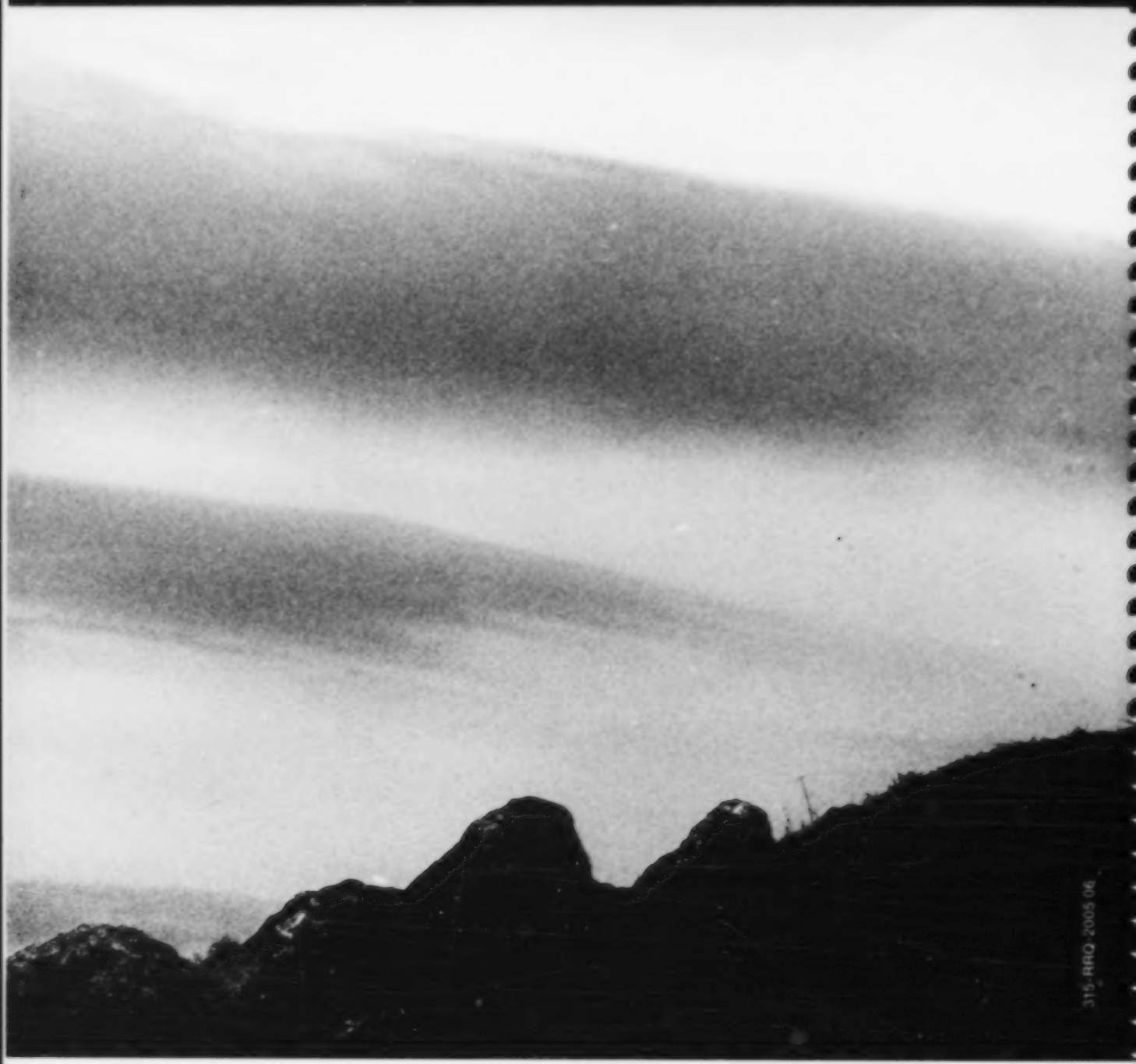
La ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance,
ministre de la Solidarité sociale, ministre de la Famille et de l'Enfance,
ministre responsable de la Condition féminine,
ministre responsable des Aînés et
ministre responsable de la région Chaudière-Appalaches,

Linda Goupil

LE « CONSEIL »,

Le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique,
ministre responsable de l'Administration et de la Fonction publique et
président du Conseil du trésor,

Joseph Facal



315-RRQ-2005 06

Régie des rentes
Québec

www.rrq.gouv.qc.ca